



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 12 Δεκεμβρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. : 46837

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπόλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια:
Όλγα Αλεξίου
Ειδική Επιστήμονας – Νομικός

ΠΡΟΣ:

“FREZYDERM A.B.E.E.”
Μενάνδρου 75
104 37 Αθήνα

ΚΟΙΝ.:

ΕΘΝΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΦΑΡΜΑΚΩΝ
Μεσογείων 284
155 62 Χολαργός

ΘΕΜΑ: Παροχή διευκρινίσεων επί της διαδικασίας αποζημίωσης των καταναλωτών των προληπτικά ανακαλούμενων παρτίδων βρεφικού γάλακτος “FREZYLAC” λόγω υποψίας σαλμονέλας

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 3 του του ιδρυτικού νόμου της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 / ΦΕΚ 259 Α) ο Συνήγορος του Καταναλωτή «...είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεων τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.»

Ενόψει της ανωτέρω διάταξης και της εξ αυτής απορρέουσας σχετικής υποχρέωσής μας, καθώς και στο πλαίσιο τηλεφωνικών ερωτημάτων καταναλωτών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά με το ζήτημα, περαιτέρω δε, λαμβάνοντας υπόψη ότι πρόκειται για ιδιαίτερος ευαίσθητα προϊόντα βρεφικής διατροφής, θα θέλαμε να μας γνωρίσετε τα ακόλουθα:

- Πόσες παρτίδες του επίμαχου βρεφικού γάλακτος έχουν εισαχθεί στη χώρα μας;
- Ποιά τα αποτελέσματα των εργαστηριακών ελέγχων ποιότητας και ασφάλειας των συγκεκριμένων παρτίδων βρεφικού γάλακτος;
- Πόσα τεμάχια των προληπτικά ανακαλούμενων προϊόντων έχουν αγορασθεί ήδη από τους καταναλωτές και επίκειται η επιστροφή τους;
- Τα εν λόγω προϊόντα έχουν διατεθεί αποκλειστικά μέσω φαρμακείων ή έχουν διοχετευθεί

- και μέσω άλλων δικτύων πώλησης;
- Ποιά η διαδικασία αντικατάστασης των προϊόντων ή αποζημίωσης των καταναλωτών κατ' επιλογήν τους, λαμβάνοντας υπόψη την ενδεχόμενη κλονισμένη εμπιστοσύνη τους στο προϊόν, καθώς και την αναγκαστική χρήση εναλλακτικού σκευάσματος μέχρι την ολοκλήρωση των ελέγχων των αρμοδίων αρχών;
 - Ποιό το χρονοδιάγραμμα της εταιρίας για την ολοκλήρωση της ως άνω διαδικασίας;

Παρακαλούμε λόγω της φύσεως του θέματος για την άμεση απάντησή σας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή

Λευτέρης Ζαγορίτης